

INDICE

Pagina

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE (REVISIONATO)	1
2. RIFERIMENTI	1
3. MOTIVO DELLA REVISIONE (REVISIONATO)	1
4. RESPONSABILITÀ (REVISIONATO)	1
5. DESCRIZIONE (REVISIONATO)	2
5.1. RECLAMI (REVISIONATO).....	2
5.2. RICORSI (REVISIONATO).....	2
6. REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITÀ	3
7. MODULISTICA	3

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE (*Revisionato*)

Questa procedura descrive le modalità per la gestione dei Reclami dei clienti e dei Ricorsi nell'ambito dell'attività di Verifica dei Progetti ai fini della validazione, condotte ai sensi della legislazione applicabile.

2. RIFERIMENTI

Manuale Qualità Sezione 10
UNI CEN IEC ISO 17020:2012
Regolamento Accredia (Sincert RT-21)

3. MOTIVO DELLA REVISIONE (*Revisionato*)

Rev. 0: Prima emissione
Rev. 1: recepimento Osservazione Audit di certificazione Verifica dei Progetti ai fini della validazione

4. RESPONSABILITÀ (*Revisionato*)

L'applicazione della presente procedura coinvolge:

- Il Reclamante/Ricorrente: è responsabile della formalizzazione del reclamo/ricorso e della produzione della documentazione a sostegno del reclamo/ricorso.
- Il Responsabile Qualità: è responsabile per la registrazione, tenuta sotto controllo, valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese.
- Il Responsabile Tecnico: è responsabile dell'analisi del reclamo e della messa in atto delle azioni correttive necessarie
- Il Coordinatore del Gruppo di Verifica: collabora nell'analisi e risoluzione dei reclami/ricorsi
- Gli ispettori: collaborano nell'analisi e risoluzione dei reclami/ricorsi
- Responsabile per l'analisi del ricorso incaricato dalla Direzione: è responsabile dell'analisi del ricorso e nella individuazione delle azioni necessarie per la sua risoluzione
- Il Presidente (Rappresentante Legale): è responsabile delle decisioni ultime in merito ai ricorsi e delle relative comunicazioni.

PREPARATO (RQ)	
VERIFICATO E APPROVATO (Presidente ERREVIA)	

5. DESCRIZIONE (*Revisionato*)

Di seguito viene descritto il processo per ricevere, valutare e prendere decisioni su reclami e ricorsi.

Reclamo: non soddisfazione dei requisiti contrattuali in termini di qualità del servizio, tempi di consegna, qualità della documentazione.

Ricorso: non accettazione totale o parziale dell'esito della verifica riportata sul Verbale Finale di Ispezione.

5.1. Reclami (*Revisionato*)

Il Committente può presentare reclamo, in forma scritta, avente per oggetto i rapporti contrattuali con ERRE.VI.A. entro e non oltre 60 gg dall'evento che ha dato luogo al reclamo.

Il reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di ispezione, quali ad esempio, ritardi nell'espletamento di attività programmate ritenuti non giustificati.

Tutti i reclami ricevuti dai clienti relativi alle attività di ispezione effettuate da ERRE.VI.A. vengono comunicati al Responsabile Tecnico e al Responsabile Qualità.

Solo i reclami scritti possono essere accolti per azioni correttive formali.

A seguito del ricevimento del reclamo, il Responsabile Tecnico, in collaborazione con il Responsabile Qualità, avvia la procedura di gestione del reclamo

ERRE.VI.A. si impegna a comunicare per iscritto al reclamante, entro 15 gg lavorativi, il ricevimento del reclamo.

Il Responsabile Tecnico esamina le cause che hanno generato il reclamo ed avvia prontamente le necessarie azioni correttive.

I reclami per i quali il Responsabile Tecnico e il Responsabile Qualità non sono in grado di trovare un efficace rimedio vengono portati all'attenzione della Direzione per la delibera sulle necessarie azioni correttive.

La risoluzione del reclamo viene sempre comunicata al Reclamante.

Il Reclamo viene gestito all'interno del Sistema Qualità come Non Conformità secondo la procedura riportata alla Sezione 10 del Manuale Qualità.

La modalità per la presentazione dei reclami è comunicata al pubblico mediante sito web di ERRE.VI.A. e trasmessi direttamente in fase di offerta al Cliente.

5.2. Ricorsi (*Revisionato*)

Qualora il Committente/RdP non risulti soddisfatto delle decisioni adottate dal Gruppo di Verifica a seguito del ricevimento del Verbale Finale di Ispezione, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione, può presentare ricorso per iscritto tramite Raccomandata A.R. indirizzata a: ERRE.VI.A srl - Via C. Colombo, 23 - 20090 Trezzano S/N (MI), esponendo le ragioni del proprio dissenso.

Il ricorso deve essere completo di tutte le informazioni necessarie per la corretta identificazione della natura e pertinenza del ricorso e corredati di tutti i riferimenti del contatto e sottoscritto dal rappresentante legale del Ricorrente.

Trascorso tale periodo, i contenuti e le conclusioni in merito al Verbale Finale di Ispezione, si ritengono accettati da RdP/Committente.

Il Responsabile Tecnico, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso, invia comunicazione scritta al Ricorrente del suo ricevimento e della presa in carico ed informa la Direzione di ERRE.VI.A. dell'avvio della procedura.

Il Presidente, identifica il Responsabile per l'analisi del ricorso che potrà essere il Responsabile Tecnico o, qualora sia coinvolto direttamente nelle attività, un sostituto o altra persona di pari competenza tecnica, al fine dell'inquadramento del ricorso.

Il Responsabile per l'analisi del ricorso identifica le figure professionali interne o esterne necessarie per valutare tutta la documentazione relativa al ricorso.

In tale processo il Responsabile per l'analisi del ricorso potrà avvalendosi della collaborazione di RQ.

Nel processo di trattamento dei ricorsi viene sempre garantita la necessaria indipendenza, esperienza e competenza del personale incaricato dell'analisi: non possono essere utilizzati nell'esame del ricorso, gli ispettori che sono stati coinvolti nell'attività di verifica. Ogni ricorso viene preso in esame e trattato senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti del Ricorrente.

Responsabile per l'analisi del ricorso interpella il Coordinatore del Gruppo di Verifica e, ove necessario, gli ispettori, per valutare il rispetto delle procedure di verifica e le motivazioni che hanno portato all'emissione del Verbale Finale di Ispezione contestato.

Al termine del processo di riesame il Responsabile per l'analisi del ricorso, sentito il parere della Direzione, provvederà a predisporre una risposta scritta al ricorrente, indicando le soluzioni definite e le azioni necessarie, comunque entro il termine massimo di 40 giorni dal ricevimento del ricorso.

La risposta al Ricorrente viene sempre sottoscritta dal Presidente (Legale Rappresentante).

Spetta al Responsabile Tecnico mettere in atto le azioni correttive necessarie, concordandole con il Responsabile Qualità e con la Direzione.

Il ricorso si intende chiuso se il Ricorrente si ritiene soddisfatto e non contesta, tramite comunicazione scritta a ERRE.VI.A, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento.

Trascorso tale termine nulla ricevendo dal Ricorrente il ricorso viene considerato chiuso da ERRE.VI.A per il principio del silenzio assenso.

Qualora l'esito del ricorso non venga accettato, il Ricorrente potrà aprire una procedura di contenzioso presso il Foro di Milano individuato come foro competente in quanto trattasi del capoluogo della regione in cui ha sede ERRE.VI.A.

I costi del contenzioso saranno a carico:

- di ERRE.VI.A. in caso di esito in favore del ricorrente;
- del Ricorrente in caso di esito in favore di ERRE.VI.A.

In caso di accoglimento del ricorso, Responsabile Tecnico attiva la procedura assicurativa per la copertura dei costi.

La modalità per la presentazione dei Ricorsi è comunicata al pubblico mediante sito web di ERRE.VI.A. e trasmessi direttamente in fase di offerta al Cliente.

Il Ricorso viene gestito all'interno del Sistema Qualità come Non Conformità secondo la procedura riportata alla Sezione 10 del Manuale Qualità.

6. REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITÀ

E' responsabilità del Responsabile Qualità registrare i reclami e ricorsi sul modulo Mod.10.02A "Gestione Non Conformità – Azioni Correttive".

Tutta la documentazione inerente i reclami e ricorsi viene conservata dal Responsabile Qualità nell'archivio relativo alla gestione delle Non Conformità e Azioni Correttive.

Per la gestione delle Azioni correttive emerse a seguito di Reclami e Ricorsi si rimanda alla Sezione 10 del Manuale.

7. MODULISTICA

Mod.10.02A "Gestione Non Conformità – Azioni Correttive"